

Les entreprises multiplient les initiatives pour accompagner les salariés en souffrance

ANNE-HÉLÈNE POMMIER

[@ahpommier1](#)

DÉBORDÉS. Depuis quelques semaines, tous les spécialistes de l'accompagnement et de la gestion de crise dans les entreprises sont assaillis de demandes d'ouverture de cellules de soutien psychologique. Chez Stimulus, l'un des poids lourds du secteur, l'activité a grimpé de 30 % au mois de mars, et devrait bondir d'au moins 160 % en avril. Ses experts ont créé plus d'une centaine de lignes d'écoute à la demande d'employeurs soucieux de soutenir leurs salariés pendant la crise sanitaire. Quant au nombre d'appels traités par les psychologues de Psya, autre spécialiste de l'accompagnement, il a plus que doublé, pour atteindre jusqu'à 900 par semaine. Sans compter les mails et les sollicitations via les messageries instantanées.

« La mise en place de ces plateformes est devenue un réflexe assez habituel dans les grands groupes. C'est l'un des outils mis à la disposition des employeurs pour remplir leur obligation de protection des salariés en cas de réorganisation ou de plan social », explique Stéphane Jégo, consultant santé et conditions de travail au cabinet Sextant Expertise. Dans certaines entreprises, la mise en place de ces cellules est même devenue un automatisme. Forte de ses quarante

ans d'expérience en ressources humaines, Michèle Sully est une incontournable de l'accompagnement psychologique des salariés. Tout juste installée dans son nouveau bureau chez Aliaxis (transport de fluides industriels), elle venait de lancer la plateforme « *comme dans chacune des entreprises où (elle a) exercé* » lorsque l'épidémie a éclaté. « *Les salariés ont besoin d'un endroit où ils sont écoutés de façon anonyme, et encore plus en cas de crise* », souligne la DRH qui se félicite d'avoir pu agir avant que les entreprises spécialisées ne soient prises d'assaut.

Très fort changement

Pour la plupart des employeurs, la volonté d'installer de telles cellules est révélatrice de la profondeur de la crise et d'une conscience que leurs équipes sont encore plus désorientées qu'eux. « *La première semaine de confinement, ceux qui ont été renvoyés chez eux ont un peu soufflé. Mais très vite, la certitude que la situation allait s'installer dans la durée, avec de graves conséquences économiques, est apparue; et avec elle la crainte de perdre son emploi* », constate Jean-Claude Delgènes, expert santé et travail au cabinet de conseil Technologia.

« *C'est une période inédite de très fort changement. Avec la fermeture des magasins, toute une partie de notre activité s'est arrêtée. Nous voulions soutenir nos salariés et*

avons activé la plateforme dès le 20 mars », confirme Anne-Catherine Bourgain, DRH de l'enseigne d'habillement Kiabi, qui emploie 6 500 personnes en France.

Pour faire face à la réorganisation soudaine et garder le contact avec les salariés - une partie dans les entrepôts, l'autre en télétravail -, le DRH du groupement de pharmaciens Giphar, Bruno Frankiel, a multiplié les initiatives. Ligne téléphonique d'écoute, webinaire pour former les managers, enquêtes pour recueillir le ressenti des salariés... « *On m'a dit qu'on ne me reprocherait jamais d'en avoir trop fait* », sourit le DRH, qui estime que cette crise donne un nouveau sens à sa mission de professionnel des ressources humaines.

L'annonce de la date du 11 mai comme début probable du déconfinement n'a pas permis d'apaiser les angoisses. « *En France, le télétravail a été pensé pour une courte durée. Sur le long terme, et combiné avec la cohabitation familiale, il peut être synonyme de souffrances. Surtout quand il n'était pas prévu* », précise Stéphane Jégo.

Restera ensuite, pour tous, à gérer le défi encore plus grand du déconfinement. « *La plus grande peur des salariés va être de rapporter le virus et la mort à la maison. Il faudra le comprendre et permettre aux gens d'en parler* », conclut Jean-Claude Delgènes. ■